

**PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN TERHADAP  
PEMBATALAN SEPEDA POLYGON MELALUI ONLINE  
YANG DIBATALKAN SEPIHAK OLEH PT. LAZADA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Agung Pratama**

**201810115113**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN TERHADAP  
PEMBATALAN SEPEDA POLYGON MELALUI ONLINE  
YANG DIBATALKAN SEPIHAK OLEH PT. LAZADA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Agung Pratama**

**201810115113**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada

Nama Mahasiswa : Agung Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115113

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum


Bekasi, 10 Mei 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Sri Wahyuni. S.H., M.H  
NIDN. 0322078304

  
Dr. Otih Handayani. S.E., S.H., M.H  
NIDN. 0314077404

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap  
Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online  
Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada

Nama Mahasiswa : Agung Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810115113

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Mei 2023

Bekasi, 12 Mei 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Ika Dewi Sartika Saimima,

S.H., M.H., M.M.

NIDN. 0312117102

Penguji I : Sri Wahyuni, S.H., M.H.

NIDN. 0322078304

Penguji II : Diana Fitriana, S.H., M.H.

NIDN. 0424039003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Hukum

Diana Fitriana, S.H., M.H.  
NIDN. 0424039003

Dekan

Fakultas Hukum

Dr. Slamet Pribadi, S.H., M.Hum  
NIDN. 8879190019

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Pratama  
NPM : 201810115113  
TTL : Pandeglang, 08 Januari 2000  
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada*" adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 12 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Agung Pratama

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Pratama  
NPM : 201810115113  
TTL : Pandeglang, 08 Januari 2000  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada*

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 12 Mei 2023

Yar  taan,  
  
Agung Pratama

## ABSTRAK

**Agung Pratama. 201810115113. *Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada.***

Perkembangan juga tidak jauh dari bagaimana pemanfaatan teknologi dan informasi ini yang membuat perubahan pada masyarakat. Banyak kegiatan yang bisa masyarakat lakukan, salah satunya adalah dalam melakukan perdagangan. Perdagangan tidak hanya melakukan pembelian maupun menjual dengan cara konsumen datang langsung ke toko yang ingin dibeli dan perusahaan melaksanakan kegiatan transaksi secara 24 jam tidak dapat dilakukan. Penggunaan Internet ini dalam hal untuk melakukan transaksi bisnis sudah dianggap sebagai hal yang penting, hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pengusaha yang menggunakan *E-Commerce*. Praktik transaksi *e-commerce* banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan yang cenderung merugikan konsumen. Bahwa masih banyak pengaduan dari pengguna *Marketplace* sehubungan dengan pembatalan sepihak oleh *Marketplace*. Pengaduan-pengaduan tersebut menyayangkan tindakan *Marketplace* yang secara sepihak membatalkan pesanan mereka tanpa adanya alasan yang kuat, selain itu konsumen juga dipersulit dalam persoalan pengembalian dana dimana konsumen harus berulang kali menghubungi *costumer service marketplace* tersebut. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk memahami dan mengetahui tentang peraturan perlindungan hukum di Indonesia yang diberikan kepada konsumen terhadap tindakan Pembatalan PT Lazada dalam sistem jual beli online berdasarkan Pasal 1458 KUHPerdara Jo Pasal 9 UU ITE serta menjelaskan tentang Penyelesaian Ganti Kerugian yang dapat diberikan kepada pihak Konsumen Terhadap Pembatalan sepeda Polygon Menurut pasal 4 UUPK. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis normatif yaitu penelitian yang menganalisis suatu masalah hukum dengan pendekatan kepustakaan. Bahwa berdasarkan hasil penelitian ini penulis menemukan beberapa hasil pembahasan, *Pertama* Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara kepada konsumen dalam usahanya untuk mendapatkan perlindungan dari hal-hal yang merugikan konsumen tidak berjalan lancar, dan tidak terlaksana dan masih ada konsumen yang dirugikan, *Perlindungan Konsumen* dalam pembatalan sepihak diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berupa ganti rugi apabila barang dan jasa tidak diterima sesuai pesanan. *Kedua* Penyelesaian sengketa dalam BPSK dengan ini putusan BPSK memberikan ganti rugi pengembalian uang sejumlah RP. 1.037.000 (Satu Juta Tiga Puluh Tujuh Ribu Rupiah).

**Kata Kunci:** Ganti Kerugian, Marketplace, Pembatalan Sepihak

## **ABSTRACT**

**Agung Pratama. 201810115113.** *Settlement of compensation for the cancellation of Polygon bicycles through online which was unilaterally canceled by PT. Lazada.*

*Development is also not far from how the use of technology and information is making changes in society. There are many activities that the community can do, one of which is in trading. Trade is not only buying or selling by means of consumers coming directly to the store they want to buy and the company carrying out transaction activities on a 24-hour basis cannot be done. The use of the Internet in terms of conducting business transactions has been considered an important thing, it is characterized by the increasing number of entrepreneurs who use E-Commerce. The practice of e-commerce transactions causes many problems that tend to harm consumers. That there are still many complaints from Marketplace users regarding unilateral cancellations by Marketplace. These complaints regret the actions of the Marketplace which unilaterally canceled their orders without any good reason. Apart from that, consumers are also complicated by the issue of refunds where consumers have to repeatedly contact the marketplace's customer service. The purpose of this research is to understand and find out about legal protection regulations in Indonesia that are given to consumers against PT Lazada's cancellation actions in the online buying and selling system based on Article 1458 of the Civil Code Jo Article 9 of the ITE Law and to explain Compensation Compensation that can be given to Consumers Regarding the cancellation of Polygon bicycles according to article 4 UUPK. The method used in this study is a normative juridical research method, namely research that analyzes a legal issue with a literature approach. That based on the results of this study the author found several results of discussion, First, the form of legal protection provided by the State to consumers in its efforts to obtain protection from things that harm consumers does not run smoothly, and is not carried out and there are still consumers who are harmed, Consumer Protection in unilateral cancellation is regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in the form of compensation if goods and services not received to order. Second, dispute resolution in BPSK hereby provides compensation for refunds in the amount of RP. 1,037,000 (one million thirty-seven thousand rupiah).*

**Keywords:** *Indemnity, Marketplace, Unilateral Cancellation*



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas kelimpahan rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembatalan Sepeda Polygon Melalui Online Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa tertuju pada sang murabbiyah teladan reformis, dan sebaik-baik ahli dzikir Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini ditulis untuk memperoleh gelar (S1) di Faklutas Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam menyelesaikan skripsi ini mengalami banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi serta dalam menyelesaikannya penulis tidak sendirian melainkan dibantu oleh berbagai pihak. Hal ini terlihat dari para pihak yang turut memberi dukungan moral, spiritual dan materil berupa bimbingan, saran, pengertian, perhatian yang tidak dapat dijelaskan dan tidak terhingga. Untuk itu pada kesempatan kali ini perkenankan penulis menghanturkan beribu perasaan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.H., Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Slamet Pribadi, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Rr. Dijan WidiJowati, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Dwi Atmoko, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Ibu Rabiah Al Adawiah, S.Ag., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Ibu Sri Wahyuni, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga kepada Ibu Dosen

Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan, motivasi semangat kepada penulis dalam menyempurnakan materi dalam pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis.

8. Ibu Dr. Oti Handayani, S.E., S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga kepada Ibu Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan, motivasi semangat kepada penulis dalam menyempurnakan materi dalam pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
11. Terima Kasih kepada kedua orang tua penulis terutama kepada Bapak Hendang Bns, dan Ibu Aan nurhasanah atas doa serta dukungan moril serta materi kepada penulis sehingga penulis di berikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terima kasih juga untuk kakaku Ega Agustina yang selalu menasehati penulis dan memberikan dorongan motivasi dan selalu mendukung penulis selama penulis kuliah.
13. Terimakasih untuk Mawar yang selalu memberikan dukungan untuk penulis.
14. Dan buat teman” seperjuangan saya khususnya buat Wais Abdul Gani Putra S.H dan Lutfi pradana putra S.H dan Diktus Nataergo, vickly alvianto, Arya Padilah, Yogi Cahyadi S.H., saya ucapkan terima kasih.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL .....  | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....  | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | iii  |
| LEMBAR PERNYATAAN.....  | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....  | v    |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | vii  |
| KATA PENGANTAR .....  | viii |
| DAFTAR ISI .....  | x    |
| DAFTAR SINGKATAN .....  | xiii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....   | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....   | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....  | 12   |
| 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....  | 12   |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian.....   | 12   |
| 1.3.2. Kegunaan Penelitian.....   | 13   |
| 1.4. Kerangka Teoritis.....   | 13   |
| 1.5. Kerangka Konseptual .....  | 14   |
| 1.6. Kerangka Pemikiran .....   | 14   |
| 1.7. Metode Penelitian .....  | 18   |
| 1.8. Sistematika Penelitian.....  | 18   |
| BAB II PENYELESAIAN GANTI KERUGIAN TERHADAP<br>PEMBATALAN SEPEDA POLYGON MELALUI ONLINE YANG<br>DIBATALKAN SEPIHAK OLEH PT. LAZADA..... | 21   |
| 2.1. Teori Perlindungan Hukum.....  | 21   |
| 2.1.1. Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli .....   | 22   |
| 2.1.2. Perlindungan Hukum Terbagi Menjadi 2.....  | 22   |
| 2.2. Perlindungan Konsumen.....   | 23   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.1. Perlindungan Konsumen Menurut Para Ahli.....                      | 26 |
| 2.2.2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....                             | 26 |
| 2.2.3. Tujuan Perlindungan Konsumen .....                                | 28 |
| 2.2.4.Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen .....                          | 29 |
| 2.2.4.1.Hak Konsumen.....  | 29 |
| 2.2.4.2.Kewajiban Konsumen.....  | 31 |
| 2.3.Pelaku Usaha .....   | 31 |
| 2.3.1.Kewajiban Pelaku Usaha .....                                       | 33 |
| 2.3.2.Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....                  | 34 |
| 2.3.3.Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....                    | 34 |
| 2.4.Jual Beli <i>Online</i> .....  | 36 |
| 2.4.1.Dasar Hukum Jual Beli Online .....                                 | 36 |
| 2.5.Marketplace.....   | 37 |
| 2.5.1.Dasar Hukum Marketplace .....                                      | 38 |
| 2.6.E-Cammerce.....  | 39 |
| 2.6.1.Karakteristik E-Commerce .....                                     | 40 |
| 2.6.2.Jenis-Jenis E-Commerce .....                                       | 40 |
| 2.7.Ganti Rugi .....   | 41 |
| 2.7.1.Ganti Rugi Menurut Para Ahli.....                                  | 42 |
| 2.7.2.Unsur-Unsur Ganti Rugi.....  | 42 |
| 2.8.Pembatalan Perjanjian Sepihak.....                                   | 43 |
| 2.8.1.Pembatalan Perjanjian Sepihak Menurut Undang-Undang .....          | 43 |
| 2.9.Sengketa.....  | 44 |
| 2.9.1.Sengketa Menurut Para Ahli.....                                    | 44 |
| 2.9.2.Penyelesaian Sengketa Konsumen.....                                | 45 |
| 2.9.3.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Non Litigasi .....     | 45 |
| 2.9.4.Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Litigasi .....              | 47 |
| 2.9.5.Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ..... | 47 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III OBYEK PENELITIAN .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>3.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK.....</b>   | <b>50</b> |
| <b>3.1.1. Identitas Konsumen Dan PT.Lazada .....</b>  | <b>50</b> |
| <b>3.1.2. Objek Sengketa .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>3.1.3. Dasar Dan Alasan Sengketa .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>4.1. Apa Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Online Sepeda Polygon Yang di Batalkan Sepihak Oleh PT. Lazada Menurut Pasal 1458 KUHPerdara Jo Pasal 9 UU ITE .....</b> | <b>54</b> |
| <b>4.2. Apa Penyelesaian Ganti Kerugian Terhadap Pembelian Sepeda Polygon yang dibatalkan Secara Sepihak Oleh PT. Lazada Menurut Pasal 4 UUPK.....</b>                                    | <b>66</b> |
| <b>BAB V PENUTUP. ....</b>  | <b>74</b> |
| <b>5.1. Kesimpulan.....</b>   | <b>74</b> |
| <b>5.2. Saran .....</b>   | <b>74</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>76</b> |



## DAFTAR SINGKATAN

| Lambang / Singkatan | Arti dan Keterangan                              |
|---------------------|--|
| KUH Per             | Kitab Undang-Undang Hukum Perdata                |
| UU ITE              | Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik |
| UUPK                | Undang-Undang Perlindungan Konsumen              |
| BPSK                | Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen             |
| HARBOLNAS           | Hari Belanja Online Nasional                     |



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk bapak Hendang Bns selaku ayah saya dan Ibu Aan Nurhasanah selaku ibu saya Terima Kasih atas doanya dan motivasinya yang selalu mendorong saya dan tidak henti memberikan nasihat terus untuk saya agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini, tanpa dorongan kedua orang tua saya mungkin saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini, maaf kan saya mah pah tidak bisa lulus tepat waktu seperti teman” sekelas. Dan tak lupa kepada sodara saya tercinta Ega Agustina S.H dan Bembi alan Firdaus S.H yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk saya menyelesaikan skripsi ini dan terima kasih kepada Ibu sri wahyuni S.H., M.H dan Ibu Dr.Otih Handayani S.E., S.H., M.H., selaku pembimbing I dan II yang telah membimbing saya untuk sampe ke titik ini dan bisa menyelesaikan tugas akhir ini, dan terima kasih kepada teman teman yang selalu memberikan dorongan dan selalu ada di saat saya sedang terpuruk mengenai tentang skripsi ini, saya tidak akan menyebut namanya tapi saya akan selalu mengingatnya.

